

FICHA TECNICA
CONTRATACION AGENCIA DE VIAJES
PROCESO DE REFERENCIA TRABAJO-CCC-CP-2018-0004

1. OBJETIVO BÁSICO

- Contratación de una agencia de viajes para la adquisición de boletos aéreos, seguros de viajes, reservación de hoteles y alojamientos para, funcionarios, empleados, invitados y relacionados a este Ministerio de Trabajo (MT).

2. ESPECIFICACIONES DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

La agencia contratada será responsable de:

- a) Asegurar que todos sus funcionarios, empleados, invitados y relacionados utilicen aerolíneas seguras, cuyos estándares estén garantizados por estudios o estadísticas de vuelos. La agencia será la responsable de la compra y entrega de los boletos aéreos, seguros de viajes, reservas de hoteles y alojamientos.
- b) Cotizar, reservar, emitir, modificar, cancelar, facturar y reembolsar boletos aéreos, seguros de viajes, reservas de hoteles y alojamientos para los viajes oficiales del personal, funcionarios, invitados y relacionados al Ministerio de Trabajo, que sean solicitados. Se solicitarán en cada caso diferentes cotizaciones de itinerarios con sus respectivas tarifas, con opciones de líneas aéreas detallando explícitamente las restricciones que pudiere tener el boleto. Será decisión final del MT la selección de cuál será la línea a utilizar.
- c) Gestionar con el proveedor soluciones a los problemas que surjan durante la prestación del servicio.
- d) Presentar mensualmente facturas emitidas, las cuales deberán tener anexas las facturas presentadas por las compañías aéreas referentes a los pasajes aéreos, seguros de viajes y alojamientos comprados.
- e) La Contratación de esta Agencia de Viajes es contra factura RD\$2,200,000.00 con impuestos incluidos para todos los participantes del proceso.
- f) Los oferentes deberán establecer en sus ofertas el precio de la tasa por servicio.
- g) Se tomará en cuenta el menor precio de la tasa por servicio en la evaluación económica de las propuestas y en la adjudicación.
- h) La adjudicación será decidida a favor del oferente cuya propuesta cumpla con todos los requerimientos habilitantes exigidos y que haya presentado la propuesta con el menor precio en la tasa de servicios.

- i) Este servicio deberá ser prestado dentro de los lineamientos establecidos por el Ministerio de Trabajo según contrato, cumpliendo con todas las solicitudes del MT prestando todas las aclaraciones posibles, siempre y cuando sean realizadas por funcionarios autorizados, a sabiendas de que como parámetro base se utilizará la ruta más directa y económica al destino oficial, aplicando solamente tarifas de primera clase para el Ministro y Tarifas económicas para sus acompañantes. (salvo excepciones autorizadas por la máxima autoridad).
- j) Preparar itinerarios de viaje para todo viaje oficial previo a la partida del viajero que incluyan la siguiente información: horas de partida y llegada a los diferentes destinos, números de vuelo, línea aérea, horas de anticipación para presentarse en el aeropuerto, asiento asignado, clase, penalizaciones, requisitos y restricciones que deban tomarse en cuenta a la hora de realizar el vuelo, etc. En dicho itinerario se incluirá un número telefónico de la agencia de viajes que esté disponible las 24 horas para que pueda ser contactado por los viajeros desde cualquier parte del mundo en caso de urgencias. La agencia solicitará a su vez, un número de teléfono al viajero a través del cual la agencia pueda notificarle cualquier información importante, como cierre de aeropuertos, cancelación y demora de vuelos u otros cambios.
- k) Cumplir con los plazos para la ejecución de los servicios, hasta cuatro (4) horas para reservar los pasajes, una vez realizada la solicitud correspondiente y hasta cuatro (4) horas para emisión y entrega de los boletos electrónicos.
- l) Asignar los asientos cuando sea solicitado e indicado por el MT.
- m) Realizar las reservaciones respectivas en hoteles internacionales, presentando varias opciones diferentes a escoger en sus alojamientos, y prosiguiendo de acuerdo a las confirmaciones de itinerarios que le sean remitidas por los viajeros y que se enmarquen dentro de los lineamientos y regulaciones de MT, según contrato.
- n) La emisión de boletos aéreos se realizará con base al itinerario aprobado por MT, cuyo principio consiste en aplicar la ruta más directa hacia el lugar de destino, con la tarifa más económica disponible, siempre que cumplan con los estándares de seguridad, presentando una propuesta de adquisición de boletos aéreos con el precio de ida y vuelta incluido según corresponda.
- o) Efectuar la asignación de asientos específicos en el momento de hacer las reservas. Esto debe hacerse teniendo en cuenta cualquier consideración especial que el viajero pueda tener (tamaño, clase autorizada, preferencia, etc.). Aunque no será responsabilidad directa de la agencia si la línea aérea efectúa cambios a la hora de realizar el vuelo, ésta deberá alertar sobre esta situación al viajero, a la hora de entregarle el boleto o bien indicarlo en el itinerario que le proporcione.
- p) Entrega del boleto emitido y seguros de viajes serán entregados en el MT o donde lo designe la Institución. En caso de que la agencia no entregara el boleto en el tiempo

previsto, por causas ajenas al pasajero, ésta se comprometerá a entregarlo en el lugar indicado por el MT.

- q) La agencia deberá facilitar la confirmación anticipada de viaje de los funcionarios o del personal para evitar demoras en los vuelos. Si la institución lo solicita se pueden presentar varias propuestas con rutas alternativas de manera que se escoja la que más convenga a los intereses institucionales.
- r) La agencia, a través de sus negociaciones con compañías aéreas deberá permitir ahorros significativos en costos u obtención de otros beneficios para el MT, de manera que dichas negociaciones positivas hagan que los usuarios usen dichas aerolíneas según la región de destino.
- s) Para todos los funcionarios, empleados, invitados y relacionados asesorará en la obtención de visas especiales y, en caso necesario, otros permisos para los viajeros, su equipaje, así como realizar los trámites ante las autoridades competentes y dependiendo de la nacionalidad del pasajero informar sobre los visados especiales, vacunas o cualquier otro tipo de información relevante del lugar de destino. Asistencia e información para viajeros, suministrando información y asesorando respecto a la cantidad de equipaje, horarios, facilidades, disponibilidad de servicios y transportes, estación climática, uso de teléfonos celulares, normas vigentes de las compañías aéreas o aeropuertos etc. La agencia deberá informar con la debida anticipación sobre los requerimientos de visado, vacunas, etc.
- t) Asistir en caso de pérdida o daño de equipaje o cualquier reclamo que se presente. Investigar rápidamente cualquier reclamo y hacer las recomendaciones de cursos de acción pertinentes para solucionarlo.
- u) La agencia de viajes actuará en todo momento con lealtad, diligencia y empleará continuamente sus mejores esfuerzos para prestar de la mejor manera y al menor costo los servicios objetos del posterior contrato. En caso de que la agencia de viajes sostenga una reserva por determinado tiempo a requerimiento del MT o genere los cambios de reserva que originen una cuota o multa adicional a la agencia de viajes contratada por parte de la aerolínea, la misma deberá incluir dicho monto en el precio del boleto emitido.
- v) El pago de los servicios será presentado con facturas con número de Comprobante Fiscal Gubernamental, presentada por la agencia adjudicada.
- w) El monto indicado podría aumentar o disminuir según la necesidad o requerimiento del Ministerio de Trabajo, en el entendido de que en ningún caso la variación de este monto total podrá comprometer la responsabilidad del Ministerio de Trabajo.
- x) La agencia no estará exenta del pago de los impuestos u otras obligaciones fiscales que producto de las negociaciones pudieran generarse.

- y) En el caso de los boletos y seguros de viajes emitidos y no utilizados, el adjudicatario emitirá una nota de crédito según corresponda y si procede, la cual podrá presentarse siempre que sea posible, mediante un desglose de los valores respectivos a las eventuales tasas y multas aplicadas por las compañías aéreas en razón de la cancelación de los pasajes aéreos no utilizados.


Licda. Gladys Sofia Azcona
Viceministra y Directora del Gabinete Ministerial



Visto bueno. Giselle Almánzar
Directora de Relaciones Internacionales